

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja	2302480
Materia	Servicios sociales
Asunto	Atención Dependencia. Retroactividad. Demora
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Relato de la tramitación de la queja

El 22/08/2023 registramos un escrito que identificamos con el número de queja arriba indicado, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular con domicilio en Alicante, y que se ajustaba a la normativa que rige el funcionamiento de esta institución.

En el escrito y en la documentación aportada se informaba que a la titular del derecho, con un grado 2 de dependencia reconocido, le fue aprobado el programa individual de atención (PIA) en fecha 30/03/2023 (prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, sustitutiva del servicio público residencial). En esa misma fecha, se dictó la *Resolución de inicio del procedimiento para reconocer derechos económicos previos a la fecha de efecto de la prestación vinculada al Servicio de Garantía, sustitutiva del Servicio Residencial*.

El 30/05/2023 presentó a través de la oficina PROP Alicante la solicitud preceptiva, así como la documentación requerida para hacer efectivos los citados derechos. Dicha documentación fue remitida al Ayuntamiento de Alicante.

Somos concedores por una queja anterior (nº 2302175) y a través de la propia interesada de que se ha iniciado el pago de la prestación económica mensual aprobada, pero no se ha abonado ninguna cantidad en concepto de reconocimiento de atrasos por la demora en resolver el PIA.

La persona beneficiaria solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 16/04/2021. Mediante una Resolución de 06/06/2022 le fue reconocido un grado 2 de dependencia. La aprobación del PIA se dictó con dos años de demora desde la presentación de la citada solicitud (30/03/2023).

Admitida a trámite la queja y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía, el 23/08/2023 solicitamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda y al Ayuntamiento de Alicante sendos informes detallados y razonados sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación a los derechos de la persona dependiente, a cuyo efecto la ley del Síndic concede un mes de plazo.

En particular, solicitamos información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

AL AYUNTAMIENTO DE ALICANTE:

1. Confirme la fecha de registro de la solicitud para reconocer derechos económicos previos a la fecha de efecto de la prestación vinculada al Servicio de Garantía, sustitutiva del Servicio Residencial.
2. Indique si dicha documentación ha sido remitida a la Conselleria competente en la materia en el momento de los hechos (Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas). En caso afirmativo, fecha de remisión de la citada solicitud, así como de la documentación aportada.
3. En caso negativo, razone los motivos para ello.

4. Estado actual del expediente para reconocer derechos económicos previos a la fecha de efecto de la prestación vinculada al Servicio de Garantía, sustitutiva del Servicio Residencial de Dña. (...).
5. Cualquier otra información que considere de interés para una mejor provisión de la queja.

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. Estado del expediente de reconocimiento de los derechos económicos previos a la fecha de efecto de la prestación vinculada al Servicio de Garantía, sustitutiva del Servicio Residencial, presentada el 30/05/2023 por Dña. (...).
2. Manifieste si está completa la documentación y en su caso si se ha efectuado requerimiento para completar el expediente. En caso afirmativo, indique la fecha, así como la documentación requerida.
3. Fecha prevista para hacer efectivo el pago de los derechos económicos previos a la fecha de efecto de la prestación vinculada al Servicio de Garantía, sustitutiva del Servicio Residencial, de Dña. (...).

El 26/09/2023 tuvo entrada el informe del Ayuntamiento de Alicante indicando, entre otras cuestiones:

No consta que la interesada haya presentado la solicitud preceptiva MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE HABER RECIBIDO ATENCIÓN POR PERSONA CUIDADORA NO PROFESIONAL PARA TRAMITACIÓN RETROACTIVA PRESTACIONES

Dicho Modelo se acompaña a la resolución de Conselleria, notificada a la interesada. en fecha 17/05/2023

En la misma fecha de registro del informe le fue trasladado a la interesada que el 29/09/2023 presentó un escrito de alegaciones indicando que había remitido la documentación requerida el 30/05/2023.

Tras solicitar una ampliación de plazo, el 25/10/2023 tuvo entrada en esta institución el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, indicando:

Que según consta en el expediente de dependencia a nombre de D.ª (...), con fecha 31 de marzo de 2023, se aprobó su Programa Individual de Atención en el que se le reconoce el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía.

Junto con esta resolución se notificó el acuerdo de inicio de oficio del procedimiento para reconocer en favor de D.ª (...) los derechos económicos derivados de la atención que había recibido desde la fecha de efectos económicos de su solicitud hasta el día anterior a la fecha de efectos económicos de la resolución de prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía y, a este efecto, se le requirió la documentación necesaria para probar la atención recibida durante dicho período.

Con fecha 1 de junio de 2023, consta la presentación de documentación relacionada con este procedimiento que se encuentra en el departamento correspondiente para su resolución según orden cronológico de expedientes completos. En el caso de que se necesite de forma imprescindible alguna documentación para continuar con la tramitación, nos pondremos en contacto inmediatamente con esta persona por el medio más eficaz para así agilizar al máximo este trámite.

Con respecto a la fecha en que se resolverá este procedimiento se comunica que, debido al elevado número de procedimientos en tramitación, no es posible indicarla ya que existen diversos factores que pueden alterar cualquier estimación como la necesidad de efectuar uno o varios requerimientos sucesivos de documentación y el tiempo que transcurre hasta que los interesados la aportan completa y en forma

En la misma fecha de registro del informe le fue trasladado a la interesada sin que haya efectuado alegación alguna.

La Conselleria en su respuesta no indica fecha prevista para proceder a abonar los derechos económicos derivados de la atención recibida por la persona dependiente antes de la aprobación del PIA.

2 Fundamentación legal

Llegados a este punto, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente.

Pudiendo no ser la actuación descrita de la Administración lo suficientemente respetuosa con los derechos de la persona interesada, exponemos los siguientes argumentos como fundamento de las consideraciones con las que concluiremos.

La Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, en su exposición de motivos, señala que «la atención a este colectivo de población en situación de Dependencia es un reto ineludible para los poderes públicos, que requiere una respuesta firme, sostenida y adaptada al actual modelo de nuestra sociedad».

Conforme al artículo 13 de la Ley 39/2006, esta atención deberá orientarse a la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal de las personas en situación de dependencia.

La demora en el pago de las prestaciones correspondientes a aquellas personas en situación de dependencia provoca una inseguridad para las mismas, máxime cuando en muchos casos se trata de personas con escasos recursos y con una situación de especial vulnerabilidad. Cualquier retraso en la percepción de la prestación debida por parte de la Administración autonómica ocasiona una situación de angustia en la persona dependiente al desconocer la fecha de percepción de la prestación.

Tal y como venimos indicando de manera reiterada, consideramos que la resolución del PIA y del reconocimiento de compensación retroactiva en un mismo expediente sería factible, simplificando el complejo procedimiento administrativo distribuido entre diferentes servicios. Queda claro, pues, que compete a la propia Conselleria arbitrar las medidas necesarias para corregir esta circunstancia y coordinar, simplificar y agilizar al máximo la tramitación de los expedientes de dependencia y lograr que, en casos como el que nos ocupa, se emita una única resolución del PIA en la que fueran reconocidos los efectos retroactivos debidos; y esto independientemente de que el recurso aprobado en el PIA sea el mismo u otro distinto al que ha de reconocerse con efectos retroactivos.

La complejidad y diferenciación de procedimientos no solo aviva la desesperanza y la intranquilidad en las personas dependientes y sus familias, sino que contraviene el artículo 16.3 del Decreto 62/2017 al ignorar la obligación de recoger en la Resolución del PIA los posibles efectos retroactivos.

3 Consideraciones a la Administración

Han transcurrido ocho meses desde que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda aprobó el programa individual de atención (PIA) a la persona beneficiaria (30/03/2023) y, más de seis meses desde la presentación de la declaración responsable (01/06/2023), según la propia Conselleria.

Debemos dejar constancia de que, por los datos de una queja anterior (nº 2300384), somos conocedores de que la persona beneficiaria solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 16/04/2021. Mediante resolución de 06/06/2022 le fue reconocido un grado 2 de dependencia. La aprobación del PIA se emitió con dos años de demora desde la presentación de la citada solicitud.

Por ello, no es de recibo la respuesta de la Conselleria indicando que «la documentación relacionada con este procedimiento que se encuentra en el departamento correspondiente para su resolución según orden cronológico de expedientes completos». Una respuesta no aceptable desde el punto de vista del respeto a los derechos de la persona afectada, ni comprensible, dado que, después de haber excedido ampliamente los plazos legales de tramitación, la Conselleria tiene capacidad para conocer con exactitud las condiciones del expediente administrativo. Por tanto, no es comprensible la referencia a una posible falta de documentación por parte de la interesada. Más bien, parece servir de posible excusa a la Conselleria para justificar el efectivo retraso producido, y que se prolonga, sobre la retroactividad. Por tanto, por la demora producida y por la no advertencia de la Administración sobre falta alguna de documentación, debemos estimar que el expediente se encuentra completo y que el retraso no podrá responder a deficiencias observadas en la actuación de la persona interesada.

Nos permitimos recordarle a esa Administración que la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, además de regular la responsabilidad de los titulares de las unidades administrativas y del personal al servicio de las Administraciones Públicas en la tramitación de los expedientes (recogida en la fundamentación jurídica), en su artículo 21.5 establece expresamente que:

Cuando el número de las solicitudes formuladas o las personas afectadas pudieran suponer un incumplimiento del plazo máximo de resolución, el órgano competente para resolver, a propuesta razonada del órgano instructor, o el superior jerárquico del órgano competente para resolver, a propuesta de éste, podrán habilitar los medios personales y materiales para cumplir con el despacho adecuado y en plazo.

4 Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos la siguiente Resolución de consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SERVICIOS SOCIALES, IGUALDAD Y VIVIENDA:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de resolver en plazo, dado que el no cumplimiento de tal obligación aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución y amplía, aún más si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias, en un momento de dificultades económicas como es el actual. Consideramos excesiva la demora de más de dos años en el caso que nos ocupa.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de consignar las dotaciones presupuestarias necesarias para hacer efectivo el derecho a la percepción de las prestaciones por dependencia en el plazo legalmente establecido, dándoles prioridad a su consideración de derecho subjetivo perfecto.
3. **RECOMENDAMOS** que, en todos los casos, atendiendo a lo dispuesto en el artículo 16 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, reconozca en las resoluciones del programa individual de atención de las personas dependientes el derecho a la percepción de los efectos retroactivos que les correspondan, atendiendo a los cuidados y atenciones recibidas previamente a la resolución del PIA y fijando la cantidad a percibir en un único pago, tras calcular las prestaciones y/o servicios que les hubieran correspondido en un procedimiento sin demoras.
4. **SUGERIMOS** que proceda de manera URGENTE a resolver la retroactividad de las prestaciones reclamadas y derivadas del programa individual de atención de la persona dependiente.
5. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la citada ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos e indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Y, finalmente, esta institución **ACUERDA** notificar la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, y que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana